

PENGARUH PELAYANAN JASA ANTAR JEMPUT UANG TABUNGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.BPRS SAFIR BENGKULU CABANG CURUP

NIA NATALIA

Politeknik Raflesia, Kabupaten Curup, Bengkulu

Abstraksi: Dalam dunia Perbankan pelayanan tentulah salah satu fasilitas yang diutamakan oleh banyak nasabah ,pelayanan sangat berguna bagi nasabah yang mengalami kesulitan tentunya. Salah satunya adalah para pedagang pasar atas Curup yang tidak bisa selalu meninggalkan barang dagangannya untuk sekedar bertransaksi ke perbankan, dikarenakan para pedagang biasanya menghabiskan waktu mereka ditempat mereka melakukan kegiatan usaha. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas curup terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah PT.BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup yang berprofesi sebagai pedagang Pasar Atas Curup sebanyak 200 responden. Menggunakan teknik Simple Random Sampling yang diambil secara acak sebesar 15% dari jumlah populasi 200 responden yang menggunakan pelayanan jasa antar jemput uang tabunganya itu 30 responden. Data dikumpulkan dengan penyebaran angket yang disebarkan kepada pedagang pasar atas Curup. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi sederhana dan SPSS16.0. Dari hasil analisis angket mengenai pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas bahwa R square (R^2) adalah 0,491 yang bila ditulis dalam bentuk persentase 49,1%. Angka tersebut menjelaskan bahwa determinasi atau sumbangan pengaruh variable pelayanan jasa antar jemput uang tabungan terhadap loyalitas adalah sebesar 49,1%. Jadi hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_o ditolak.

Kata kunci: Pelayanan, PT. BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup, Pedagang, Loyalitas Nasabah

PENDAHULUAN

Penilaian masyarakat terhadap lembaga keuangan dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat tersebut memaknai produk bank atau pelayanan jasa yang diterima ketika masyarakat bertemu langsung dengan pihak lembaga keuangan. Kegiatan usaha lembaga keuangan baik di dunia perbankan maupun bukan perbankan yaitu dapat berupa menghimpunan dana dari masyarakat atau dengan kata lain melakukan simpanan tabungan dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat atau kredit bagi konvensional dan pembiayaan bagi perbankan syariah, baik itu untuk melakukan kegiatan individu maupun organisasi.

Pedagang biasanya menghabiskan waktu di tempat mereka melakukan kegiatan usaha, sebagian besar bahkan tidak mempunyai waktu untuk melakukan aktifitas perbankan. Maka dari itu lembaga keuangan baik perbankan maupun koperasi memberikan pelayanan-pelayanan yang dapat diterima baik oleh kalangan pedagang. Akan tetapi khusus pada pedagang PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) SAFIR Bengkulu Cabang Curup menyediakan pelayanan jasa antar jemput uang tabungan bagi para pedagang yang memudahkan para pedagang untuk tetap menabung walaupun mereka menjalankan aktivitas usahanya tanpa terkendala.

Dari hasil wawancara dengan karyawan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) SAFIR Bengkulu Cabang Curup mengatakan bahwa ada sekitar 200 orang nasabah yang berprofesi sebagai pedagang Pasar Atas Curup yang menggunakan pelayanan jasa antar jemput uang tabungan. Permasalahannya apakah dengan tersedianya pelayanan jasa yang menguntungkan ini semakin membuat para pedagang tetap loyal dalam melakukan kegiatan menabung di perbankan syariah khususnya Bank SAFIR.

Untuk menghindari meluasnya masalah yang akan diteliti dan terarahnya penelitian ini, maka penulis mengangkat permasalahan hanya pada masalah pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas nasabah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kuantitatif, karena hasil penelitian berupa data-data akan dikonversikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dihitung dan dianalisis dengan teknik statistik. Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah Pelayanan jasa antar jemput uang

tabungan dan Variable (Y) adalah loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan di PT. BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup. Perusahaan tersebut berlokasi di Jl. Sukowati No. 69A Curup Rejang Lebong Telp/Fax.(0732)22636. Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Maret sampai April tahun 2017.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun Variabel penelitiannya yaitu:

a. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang diukur untuk mengetahui besarnya variabel lain. Variabel terikat dari penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

a. Populasi

Yang digunakan sebagai objek penelitian adalah para pedagang pasar atas Curup yang menggunakan pelayanan jasa antar jemput uang tabungan yang berjumlah 200 orang.

b. Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel sebanyak 15% dari jumlah populasi. Untuk lebih jelasnya dapat dihitung dengan cara berikut:

$$n = N \times 15\%$$

$$n = 200 \times 15\% = 30 \text{ orang}$$

Uraian diatas tersebut diambil dari pendapat Suharsimi Arikunto, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil keseluruhan sehingga penelitian populasi selanjutnya. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 maka diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung setidaknya-tidaknya dari kemampuan peneliti.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak atau random sederhana (*Simple Random Sampling*). Menurut Iskandar(2010:70) Pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi, memungkinkan setiap individu berpeluang untuk menjadi sampel penelitian, dengan cara randomisasi atau dengan cara melalui undian. Penyampelan ini dilakukan karena populasi dianggap seragam (homogen).

Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan data

a. Instrumentasi

1) Data Primer

Untuk penelitian ini data diperoleh dengan cara penyebaran angket (*Questioner*). Dalam hal ini penulis akan melakukan penyebaran kuesioner kepada Pedagang Pasar Atas Curup.

2) Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh berdasarkan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu dari Dosen, masyarakat, jurnal, dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian maupun dari sumber lainnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai metode yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara, antara lain menggunakan teknik:

a. Observasi

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Efendi (2010) Observasi merupakan suatu penyelidikan yang dijalankan secara sistematis dengan sengaja dengan menggunakan alat indera terhadap kejadian-kejadian yang langsung ditanggapi pada waktu terjadinya.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:135) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis angket tertutup yang terdiri dari sejumlah pertanyaan dan jawaban yang harus dipilih oleh responden. Angket yang disusun untuk memperoleh data penelitian variabel X (Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan), variabel Y (Loyalitas Nasabah).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang berupa dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup, serta kondisi objektif wilayah penelitian yakni Profil Pasar Atas Curup.

d. Kepustakaan

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang berkenaan dengan teori yang sesuai dengan penelitian penulis.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kuantitatif dimana dalam menganalisis penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana (*Simple Regression*). Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas terhadap loyalitas dan seberapa signifikan pengaruhnya. Bisa menggunakan Uji Validitas dan reliabilitas.

a.Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sahat atau tidaknya suatu kuesioner. Pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel yaitu > 0,361, sehingga item kuesioner valid dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b.Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini juga, pengolahan data statistic selain dihitung secara manual juga dihitung dengan menggunakan program computer yaitu SPSS 16.0 agar semakin kuat kebenarannya. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah salah satu program aplikasi statistic yang paling banyak dipakai oleh pengguna komputer. Program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi, memiliki *interface* pada lingkungan grafis dengan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk dipahami pamakaiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dengan gambaran per indikator.

1.Mencari Mean

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

M = Meanyangdicari

$\sum fx$ = Jumlah dari hasilperkalian antara mid point dari masing interval dengan frekuensi

N = Number of cases (banyaknya subjek yang diteliti).

2.Mencari Standar Deviasi

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N}}$$

SD=Standar Deviasi

$\sum fx$ =Jumlah hasilperkalian antarafrekuensi masing-masinginterval

N =Number of cases (banyaknya subjek yang diteliti).

Berdasarkan perhitungan standar deviasi ini maka dapat disusun kriteria minat Menabung adalah sebagai berikut:

M + 1.SD =Sangat Berpengaruh

M + 0,5.SD =Berpengaruh

M - 0.SD =Cukup Berpengaruh

M -0,5.SD =Tidak Berpengaruh

M - 1.SD =Tidak Berpengaruh Alat

Analisis Data yang digunakan:

1) Regresi Linear Sederhana

Hasan (2010:219) Untuk dua variabel, hubungan liniernya dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan linier, yaitu:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

- Y = Loyalitas Nasabah (Variabel Terikat)
a = Konstanta
b = Koefisien Regresi
X = Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabung (Variabel Bebas)

2) Uji t

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan sebagai variabel X dan minat nasabah baru untuk menabung sebagai variabel Y. Data-data dan informasi yang telah terkumpul kemudian dianalisis dan diteliti melalui uraian yang dapat menyatakan dan menggambarkan hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan permasalahan yang diangkat yakni Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup Terhadap Loyalitas Nasabah.

Untuk mempermudah dalam pemecahan masalah maka peneliti menggunakan analisis kuantitatif yang menggunakan statistik dalam mengolah dan menganalisis data, dimana berdasarkan nilai jawaban yang diberikan kepada responden, maka dibuat kriteria untuk mempermudah mencari kriteria jawaban responden tentang Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup Terhadap Loyalitas Nasabah.

3) Koefisien Determinasi (R^2 atau *R-square*)

Purwanto (2011:192-194) Langkah terakhirnya adalah menentukan koefisien determinasi. Indeks determinasi diberi notasi dengan R^2 . Indeks determinasi menunjukkan besarnya sumbangan variabel bebas (X) ke dalam variabel terikat.

HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup pada BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup

Untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup kepada pedagang pasar atas Curup dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya:

1. Fasilitas

Dalam perbankan, sistem pelayanan harus didamping dengan fasilitas yang menunjang agar nasabah merasakan pelayanan yang membuat mereka nyaman. Fasilitas yang disediakan BPRS SAFIR memang belum memadai seperti bank-bank lain yang mempunyai fasilitas ATM, akan tetapi BPRS SAFIR mempunyai fasilitas yang lainnya seperti pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada

pedagang pasar atas ini, yang menunjang pelayanan tetap optimal. Untuk mengetahui gambaran fasilitas pelayanan jasa antar jemput uang tabungan maka dari data angket dibuat dalam tabel distribusi frekuensi

Dari tabel kategori fasilitas 4 responden (13,3%) menyatakan sangat setuju dan 9 responden (30%) setuju dan 3 responden (10%) menyatakan ragu-ragu, dan 5 responden (16,7%) menyatakan tidak setuju serta 9 responden (30%) menyatakan sangat tidak setuju. Kalau dikategorikan menjadi dua. *Pertama*, sangat setuju, setuju dan ragu-ragu terdapat 16 responden (53,3%) setuju jika fasilitas yang diberikan BPRSSAFIR menunjang pelayanan yang diberikan oleh para pedagang pasar atas Curup. *Kedua*, tidak setuju dan sangat tidak setuju 14 responden (46,7%) tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan indikator fasilitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian para pedagang setuju.

2. Rasa Aman

Untuk mengetahui gambaran rasa aman, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel Distribusi Frekuensi.

Dari tabel kategori rasa aman, 12 responden (40%) menyatakan sangat setuju dan 8 responden (26,67%) menyatakan ragu-ragu, serta 10 responden (33,33%) menyatakan sangat tidak setuju. Kalau dikategorikan menjadi dua. *Pertama*, sangat setuju, setuju dan ragu-ragu terdapat 20 responden (66,67%) setuju jika rasa aman yang diberikan BPRS SAFIR membuat para pedagang merasa nyaman dan aman. *Kedua*, tidak setuju dan sangat tidak setuju 10 responden (33,33%) tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan indikator rasa aman yang diberikan oleh BPRSSAFIR Bengkulu Cabang Curup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa para pedagang mempunyai rasa aman karena 66,67% pedagang setuju terhadap rasa aman yang diberikan BPRSSAFIR.

3. Karyawan

Untuk mengetahui gambaran pelayanan dan isi duta pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPRSSAFIR ketika melayani para pedagang pasar atas Curup, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel Distribusi Frekuensi.

Dari tabel kategori karyawan, 7 responden (23,33%) menyatakan sangat setuju dan 13 responden (43,33%) menyatakan setuju, serta 10 responden (33,34%) menyatakan tidak setuju. Kalau dikategorikan menjadi dua. *Pertama*, sangat setuju, setuju dan ragu-ragu terdapat 20 responden (66,66%) setuju jika karyawan BPRSSAFIR melayani para pedagang dengan baik dan sesuai dengan keinginan pedagang tanpa pilih kasih dan ramah jika melayani mereka. *Kedua*, tidak setuju dan sangat tidak setuju 10 responden (33,34%) tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan indikator karyawan BPRSSAFIR Bengkulu Cabang Curup. Sehingga dapat disimpulkan 66,67% pedagang setuju terhadap karyawan BPRS SAFIR ketika melayani mereka untuk antar jemput uang tabungan.

Loyalitas Para Pedagang Pasar Atas Curup terhadap BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup

Dalam penelitian ini, dapat dihimpun data dari sampel yang diambil, diketahui sebanyak 30 orang nasabah BPRS SAFIR yang menggunakan Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan khususnya pedagang pasar atas Curup. Untuk mengetahui factor apa saja yang mempengaruhi loyalitas, maka dibuat dalam bentuk Distribusi Frekuensi perindikator sebagai berikut:

1. Loyal

Untuk gambaran loyalitas nasabah dari indikator Setia, maka dari angket dibuat dalam bentuk tabel Distribusi Frekuensi.

Dari table kategori setia 10 responden (33,33%) menyatakan sangat setuju dan 10 responden (33,33%) setuju serta 1 responden (3,34%) menyatakan ragu-ragu dan 4 responden (13,33%) menyatakan tidak setuju serta 5 responden (16,67%) menyatakan sangat tidak setuju. Kalau dikategorikan menjadi dua. Pertama, sangat setuju, setuju dan ragu-ragu terdapat 21 responden (70%). Kedua, tidak setuju dan sangat tidak setuju 9 responden (30%) tidak setuju atau sangat tidak setuju. Disini bisa penulis simpulkan bahwa sebagian besar para pedagang pasar atas Curup setuju dengan indikator setia.

2. Mempromosikan

Untuk gambaran indikator mempromosikan ada dalam pertanyaan nomor 29 dan 30, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel Distribusi Frekuensi. Dari table kategori mempromosikan 19 responden (63,33%) menyatakan setuju dan 3 responden (10%) ragu-ragu dan 8 responden (26,67%) menyatakan tidak setuju. Kalau dikategorikan menjadi dua. *Pertama*, sangat setuju, setuju dan ragu-ragu terdapat 22 responden (73,33%). *Kedua*, tidak setuju dan sangat tidak setuju 8 responden (26,67%). Disini bisa disimpulkan bahwa para pedagang setuju untuk mempromosikan kembali kepada keluarga dan masyarakat tentang pelayanan jasa antar jemput uang tabung yang mereka gunakan.

3. Lama Menabung

Untuk memahami gambaran loyalitas nasabah untuk indikator lama menabung, maka dari data angket dibuat dalam bentuk tabel Distribusi Frekuensi. Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa dari 30 responden, jumlah sampel terbanyak adalah responden yang sudah 3 bulan menabung di BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup sebesar 16,7% atau 5 orang responden.

Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup Terhadap Loyalitas Nasabah

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas nasabah, maka perlu dilakukan analisis dengan metode perhitungan. Adapun metode perhitungan tersebut, penulis memaparkan metode yakni sebagai

berikut:

Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner

Dari data hasil uji validitas variabel pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup (X) tersebut dapat disimpulkan bahwa 1 item pertanyaan dinyatakan tidak valid karena nilainya kurang dari 0,361.

Nilai koefisien diatas adalah 0,929. Sesuai dengan koefisien, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil data angket variabel X memiliki tingkat reabilitas yang baik atau dengan kata lain data angket dapat dipercaya.

Nilai koefisien diatas adalah 0,929. Sesuai dengan koefisien, nilai ini sudah lebih besar dari 0,60, maka hasil data angket variabel X memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data angket dapat dipercaya.

Sehingga dapat disimpulkan dengan teknik analisis yang digunakan sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan hasil sebagai berikut :

- a. Nilai Konstanta (a) sebesar 38,381, karena nilai ini dalam garis regresi bertanda positif (+) dengan angka 38,381, maka garis regresi akan memotong sumbu Y diatas origin (0) pada angka 38,381.
- b. Nilai Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,446 menunjukkan arti bahwa variabel X tersebut tergolong inelastic, karena nilai $b < 1$. Artinya, setiap perubahan nilai X akan diikuti perubahan yang lebih kecil pada nilai Y. Tanda positif pada parameter b tersebut menunjukkan bahwa jika variabel X meningkat maka Y juga akan meningkat. Sebaliknya, jika X mengalami perubahan yang menurun, maka Y juga akan menurun dengan perbandingan perubahan 1:0,446.

2. Nilai t Hitung

Nilai t hitung adalah pengujian signifikansi untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Untuk mengetahui hasilnya signifikansi atau tidak, angka t hitung akan dibandingkan dengan t tabel.

- a. Merumuskan hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas.

- b. Menentukan t hitung dan signifikansi

Dari *output* didapat t hitung sebesar 5,194 dan signifikansi sebesar 0,000

- c. Menentukan t tabel

Tabel dapat dilihat pada tabel statistik signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan derajat kebebasan $df = N - 2 = 30 - 2 = 28$. Hasil yang dilihat dari t tabel adalah sebesar 2,048.

d. Kriteria pengujian

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Berdasarkan signifikansi:

- 1) Jika Signifikansi $> 0,05$. Maka H_0 diterima
- 2) Jika Signifikansi $< 0,05$. Maka H_0 diterima

e. Membuat kesimpulan

Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,194 > 2,048$) dan signifikansi $> 0,05$ ($5,194 > 0,05$), maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (Pelayanan jasa antar jemput uang tabungan) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

3. Koefisien Determinasi (R^2 atau R-square)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X (Pelayanan jasa antar jemput uang tabungan) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah).

Dari hasil perhitungan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Besar hubungan antar variabel X dengan variabel Y yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,701. Hal ini menunjukkan relevansi yang sangat erat (karena mendekati 1 daripada 0) antara Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup (X) dengan loyalitas Nasabah (Y). Arah hubungan yang positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,701) menunjukkan semakin besar Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup akan mempengaruhi Loyalitas Nasabah. Demikian pula sebaliknya.
- b. Angka R^2 (R^2) adalah 0,491 yang bila ditulis dalam bentuk persentase sama dengan 49,1%. Angka tersebut menjelaskan bahwa determinasi atau sumbangan variabel Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup terhadap Loyalitas Nasabah adalah 49,1%. Artinya, sumbangan variabel lain (Pelayanan Jasa lainnya seperti tabungan warung dan toko, tabungan qurban, tabungan pelajar dan produk pembiayaan lainnya) terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 50,9%.

Dari perhitungan di atas didapatkan bahwa Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Kepada Pedagang Pasar Atas Curup terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 49,1% sedangkan 50,9% dari faktor pelayanan jasa lainnya, seperti tabungan warung dan toko, tabungan qurban, tabungan pelajar dan produk pembiayaan lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dari berbagai indikator pelayanan jasa yang diterima oleh para pedagang pasar atas Curup yang meliputi fasilitas, rasa aman dan karyawan secara keseluruhan hasilnya adalah *setuju* dengan adanya pelayanan jasa antar jemput uang tabungan. Dari berbagai

indikator loyalitas nasabah secara keseluruhan hasilnya adalah sebagian pedagang pasar atas Curuployal di PT. BPRSSAFIR Bengkulu Cabang Curup.

Hasil korelasi kedua variabel, pelayanan jasa terhadap pedagang pasar atas Curup memiliki hubungan yang cukup erat. Sedangkan hasil regresi mengenai pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas nasabah adalah signifikan. Dari hasil analisis angket mengenai pengaruh pelayanan jasa antar jemput uang tabungan kepada pedagang pasar atas Curup terhadap loyalitas bahwa R^2 adalah 0,491 yang bila ditulis dalam bentuk persentase 49,1 %. Angket tersebut menjelaskan bahwa determinasi atau sumbangan pengaruh variabel pelayanan jasa antar jemput uang tabungan terhadap loyalitas adalah sebesar 49,1%.

Saran

1. Bagi BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup secara umum
Karenan nasabah merupakan salah satu inti berlangsungnya proses usaha dan merupakan sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap organisasi, maka nasabah harus diperhatikan dengan baik, tentunya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, baik berupa sikap, kemudahan dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi sehingga nasabah merasakan nyaman menabung di BPRS SAFIR Bengkulu Cabang Curup.
2. Kepada mahasiswa semogapenelitian ini dapat menambah referensi dan bisa dijadikan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim, Adiwarman, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Harini, Sri Turmudi, *Metode Statistik Pendekatan Teoritis dan aplikatif*, Malang: UIN Malang Press, 2008
- Kasmis, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Penerbit Kencana, 2011
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran jilid I, ed. 12*, Jakarta: PT. Indeks, 2010
- Malayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Bandung: Bumi Aksara, 2010
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Poerwardaminta W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2011
- Rivai, Veithzal et al., *Bank and Financial Institution Management Conventional & Sharia System*, Jakarta: PT Raja Grafindo

Persada2010
 Singarimbun, *Masridansofian Efendi, Metode Penelitian Survey*,
 Jakarta:LPJ ES, 2010
 Singgih Santoso,*SPSS:MengolahData Secara Profesionalversi7.5*. Jakarta:
 PT ElexMedia Komputindo,2011
 Sugiyono,*Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CVAlfabeta, 2011
 Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: BumiAksara, 2013
 Supomo Bdan NIndrianto,*Metode Penelian Bisnis Untuk Akuntansi dan
 Manajemen*, Yogyakarta: BPFE,2012
 Wawancaradengan pegawai PT. BPRSSAFIRBengkulu CabangCurup,6
 Maret 2017.